よくあるご質問

1 商品について

- 商品に保証書はつきますか

  保証書は、時計製品（タイムピーシズ）のみにお付けしています。その他の商品にはお付けしておりません。

- 靴のサイズについての情報はどこで確認できますか？

  以下のサイズ対応表をご参照ください。

  サイズ対応表：

性別	日本(cm)	サイズ	性別	日本(cm)	サイズ
	21	3.5		23	5
	21.5	4		23.5	5.5
	22	4.5		24	6
	22.5	5		24.5	6.5
	23	5.5		25	7
	23.5	6		25.5	7.5
レディース	24	6.5	メンズ	26	8
	24.5	7		26.5	8.5
	25	7.5		27	9
	25.5	8		27.5	9.5
	26	8.5		28	10
	26.5	9		28.5	10.5
	27	9.5		29	11

  公式オンラインストアで取り扱いのあるワイズは以下の通りです：

  レディース：　C(普通)、D(広め)　または M(マイフェラガモシリーズ/1 サイズのみ)

  メンズ：　EE(普通)、EEE(広め)

商品ごとの取扱いサイズ、ワイズについては、公式オンラインストア商品ページのサイズ表記
横の「サイズと幅」メニューよりご確認いただけます。

2 公式オンラインストアでのご購入について

- 商品の購入は電話や FAX からできますか

  お電話または FAX でのご注文は承っておりません。

- 商品の購入はスマートフォンやタブレットからできますか

  スマートフォン及びタブレットからでもご注文いただく事ができます。

- 公式オンラインストアに掲載されていない商品の購入は可能ですか

  公式オンラインストアに掲載されていない商品については、ご注文を承っておりません。

- 公式オンラインストアで注文した商品を店舗で受け取ることができますか

  公式オンラインストアで注文された商品は、ご指定の宛先への配送のみとさせていただいております。

- 一回の注文でいくつまでオーダーできますか

一回のご注文で商品を 5 点までオーダーいただけます。

- オーダーした商品は必ず手に入りますか?

  公式オンラインストアでは最新の在庫数を表示するよう努めておりますが、短時間に複数のご注文を頂く場合等ご注文商品がお品切れの場合、又は当社の判断にてご注文をお受けできない場合には、恐れ入りますが、売買契約は解除させていただき、お客様にメールにてご連絡いたします。

- 公式オンラインストア掲載商品の価格が変更されることはありますか

  商品の価格は、お客さまへの予告なく変更される場合があります。なお、公式オンラインストアでご購入いただいた商品には、お引渡しまでの間に価格の変更が行なわれていた場合でも、ご注文いただいた時点での価格が適用されます。

- 公式オンラインストア掲載商品の価格が店舗と異なる場合がありますか

  特別な記載が無い限り、店舗と同じ価格が適用されます。

- メッセージカードを入れることはできますか

  ご注文の際に、半角英数文字合わせて 256 文字以内でメッセージを入れることが可能です。なお、お客さまご自身でメッセージのレイアウトを整えたり、文字についてのご指定（書体、大きさ、絵文字等）を承ることはできません。また、不適切であると判断した用語または表現が用いられている場合、メッセージカードサービスをご利用できない場合がございますので、あらかじめご了承下さい。

- 公式オンラインストアで注文したのですが、ご注文確認メールが届きません

  ご注文後 3 日経過しても届かない場合は、カスタマーサービスにお問い合わせください。確認してご返答いたします。

- 公式オンラインストアで購入した商品について、領収書を発行してもらうことはできますか

  領収書の発行をご希望の場合は、カスタマーサービスまでご連絡ください。

- 価格表示について教えてください

  公式オンラインストアで表示されている金額は、すべて消費税込(税率 8%)で表示されています。

3 公式オンラインストアでのお支払いについて

- どのような支払方法がありますか

  お支払いには、国際カードブランド（Visa、マスターカード、アメリカンエクスプレス、ＪＣＢ及びダイナーズクラブインターナショナルをいいます。）が発行するクレジットカード、デビットカード、プリペイドカードその他の支払手段として用いられる証票及び番号、記号その他の符号のうち、ご本人様名義のものがご利用可能です。
  代金引換、銀行振込その他の方法はお受けすることができませんので、ご了承ください。

- 決済はいつ行われますか

  クレジットカードをご利用の場合、当社又はその履行補助者がご注文商品を配送業者に引き渡した時点で、ご利用の国際カードブランドより自動的に決済されます。
  デビットカード又はプリペイドカード等をご利用の場合、国際カードブランドの決済規定に沿って、自動的に決済されます。

- 代金引換での支払いはできますか

  現在代金引換でのお支払いは承っておりません。

4 公式オンラインストアの配送サービスについて

- 注文後、商品を受け取るまでにどのくらいかかりますか

ご注文受付時より、通常 10 日以内でお届けする予定です（年末年始、ゴールデンウィーク等の大型連休を除きます）。
なお、在庫の状況により商品のお取り寄せが必要となった場合、お届けまでに 20 日程度を要することがあります。

- 配送料はかかりますか

  商品は日本全国無料でお届けします。返送時の配送料についてはご利用規約をご覧ください。

- 海外への配送はできますか

  商品は日本国内のみの配送となります。
  なお、日本国外に在住のお客様が、公式オンラインストアでご注文いただいた商品を、転送サービス（当社及びお客様以外の第三者が一時的に商品を預かり、当該商品をお客様が指定する配送先へ転送するサービスをいいます。）を利用して日本国外へ転送することはお断りいたしますので、ご了承ください。

- 1 回の注文で複数の住所に配送できますか？

  1 回のご注文につき、1 箇所のみご指定いただけます。お届け先が異なるご注文の場合は、別途新規でご注文ください。

- 宅配ボックスへは届けてもらえますか

  宅配ボックスまたは私書箱への配送は承っておりません。

- 配送日を指定することはできますか

  現在配送日のご指定は承っておりません。
  配送時間は 5 つの時間帯（9：00－12：00、12：00－14：00、14：00－16：00、16：00－18：00、18：00－21：00）からご指定いただけます。ただし、お届け先が配送業者の時間指定未対応地域である場合には、時間指定は承っておりません

- ギフトとして贈り先に直接送ることができますか

  ご注文いただいた商品は、ギフトとして直接お贈りいただけます。その際、贈り先への納品書には金額が表示されません。

- ギフトの場合、ラッピングやのし希望はできますか

  ご注文いただいた全ての商品は、ギフトラッピングを施し、メッセージカード、ショッピングバック、納品書（金額明細の記入なし）を配送用の箱に入れた状態でお届けいたします。ただし、一部の大型サイズの商品(トロリー等)については、店舗でのラッピングと同様、ギフトボックスのご用意がございませんのでご了承ください。また、のしのご希望は承っておりません。

5 公式オンラインストアでご購入された商品の返品と交換について

- 公式オンラインストアで購入した商品の返品、交換はできますか

  商品到着後 10 日以内で、未使用品（ビニール包装されているものは未開封品）であり、かつ配送時と同じ付属品・梱包・ラッピング・取扱説明書・納品書、必要事項等が記載された返送手順書等が揃った状態でのみ承ります。詳しくはご利用規約をご確認の上、配送商品に同梱されている返送手順書に従ってお手続きください。

- 公式オンラインストアで購入した商品は、店舗で返品や交換を受け付けてもらえますか

  店舗での返品交換は承っておりませんので予めご了承ください。

- ギフトで商品を受け取った場合、商品の返品や交換はできますか

  ギフトとして受け取られたお客さまから返品交換のご依頼を直接承ることはできません。ご購入されたお客さまに「返送手順書」が送付されますので、その内容に従ってお手続きください。なお、万が一商品に不具合があり、ご購入されたお客様にご連絡いただくことが難しい場合は、同梱された納品書をご用意の上、商品到着後 10 日以内にカスタマーサービスにお問い合わせください。

6 アフターサービスについて

- 購入品は修理できますか?

  アウトレットや免税店舗を除く全国のサルヴァトーレ フェラガモの店舗にて、ご相談や有料でのお直しを受け賜ります。なお、破損状況によっては修理出来ない場合もございます。予めご了承ください。

- 無料修理は出来ませんか？

  ご使用や保管に伴います経年変化などの無償修理は承っておりません。万が一、ご購入から6か月以内の商品の製造に伴う不具合があった場合のみ対応させていただきますので、カスタマーサービスまでご相談ください。

7 日常の基本的なお手入れについて

お品物は使用・未使用、ご使用回数に関らず、進行の多少はございますが経年変化いたします。ご使用回数や方法、また、保管状態によっても極端な変化を起す場合がございます。出来る限り長くご愛用いただけますよう、商品に添付される取扱説明書をご確認いただくとともに、下記の留意事項をご参照ください。
また、下記留意事項以外で、ご不明な点などがございましたら、各店舗、またはカスタマーサービスまでご相談ください。

- 衣料品

  降雨・高湿度・発汗は色むらや色褪せ、色落ちやしみなどの原因となります。また、摩擦などは糸つれや生地すれ、生地破れなどの原因となります。くれぐれもお気をつけてご着用ください。ご着用後は埃や汚れなどを専用ブラシなどやクリーニングで適時取り除き保管してください。特に汚れは付着から 10 日から 2 週間で固着して取れ難くなります。出来る限りお早めにクリーニング店などにご相談ください。埃を被らず、直射日光や蛍光灯を含みますライトにあたらぬ場所、温度や湿度の変化の少ない場所、かつ、極端な高温や低温にならず、高湿度や高乾燥とならない場所、通気が十分な場所にて保管してください。時々ご確認いただくことをお薦めいたします。

- 皮革商品

  降雨・高湿度・発汗は色むらや色褪せ、色落ち、しみなどの原因となります。また、皮革表面の摩擦などはお直し不可能な銀面削れにつながります。くれぐれもお気をつけてご使用ください。ご使用後は埃や汚れなどを専用ブラシやクリーナーなどで適時適切に取り除き保管してください。埃を被らず、直射日光や蛍光灯を含みますライトにあたらぬ場所、温度や湿度の変化の少ない場所、かつ、極端な高温や低温にならず、高湿度や乾燥しすぎない場所、通気が十分な場所にて保管してください。時々ご確認いただき、お手入れされることをお薦めいたします。

- その他一般商品

  降雨・高湿度・発汗、また、摩擦などにはくれぐれもお気をつけてご使用ください。ご使用後は汚れなどをご確認いただいて、必要ならば早期に取り除いてから保管してください。埃を被らず、直射日光や蛍光灯を含みますライトにあたらぬ場所、温度や湿度の変化の少ない場所、かつ、極端な高温や低温にならず、高湿度や乾燥しすぎない場所、通気が十分な場所にて保管してください。時々ご確認いただくことをお薦めいたします。

- ゴールド・シルバー・宝石等ジュエリー商品

  水分、汗、埃などの汚れにはくれぐれもお気をつけてご使用ください。お使い終えたらやわらかい布でやさしく汚れを振り払うように拭いてください。汚れがついた状態で強くなぞると傷がつく場合がありますのでお気をつけください。衝撃を与えたり、摩擦を与えて傷がつかぬよう注意してください。ゴールドは特に家庭用漂白剤につかないようお気をつけください。シルバーのみは、ぬるま湯で薄めた中性洗剤をご使用いただくこともできます。汚れが酷い際には、シルバー専用のクリーナーのご使用も可能ですが、いぶし銀仕上げや色柄デザインを施したものへの使用はご注意ください。シルバー専用クリーナーをご使用されることで全体的に真白になってしまう場合がございます。

- 時計

  パソコン、テレビや電気こたつなどあらゆる家電製品、電気式調理器、音響機器、スマートフォン、タブレットPCなどは磁気を発しています。置いたり、近づけてしまいますと、時計が磁気帯びし、遅れたり止まったり、針の動きが不安定になったりと正常に動作しなくなります。少なくとも、５～１０ｃｍ以上は常に離してください。離したほど磁気影響は少なくなります。極端な高温や低温、温度変化

（強い直射日光、ハロゲンライト、車内など）のあるところには置かないでください。 本体部品が損傷する可能性があるため、家庭用化学薬品溶剤や洗剤、香水、防虫剤または他の化学物質と接触しないようご注意ください。日常防水機能がついていても、水道の蛇口から出る水は圧力が意外と高く耐えきれない場合があります。直接触れぬようにご注意ください。また、水泳や入浴はつけたままで行わないでください。なお、防水パッキンの劣化を調べるために、電池交換の際に検査をされることをお薦めします。リューズは常にしっかりとお付けください。電池が切れたまま長時間放置しないでください。液だれなどの原因になりオーバーホールしないと電池交換が出来なくなってしまう場合があります。 お使い終えたら、やわらかい布で汚れや汗、水分をやさしく拭き取って保管してください。

- フレグランス

  酸素に触れる時間が長いほど酸化いたします。お使い終えたらフタをしっかりとお閉めください。また、可能な限り温度変化の少ない比較的低温度環境にて、直射日光や蛍光灯を含みますライトにあたらぬ場所、お子様の手の届かない場所にて保管してください。

8 サイトの閲覧について

- サイトへのアクセスができません。画面上のサイト表示がおかしいです。

  大変お手数ではございますが、日時およびエラーの状況をメールまたはお電話でカスタマーサービスまでお問い合わせください。

9 問い合わせ先について

- 問い合わせ先について教えてください？

  公式ウェブサイトの「お問い合わせ」ページ内のお問い合わせフォームにて承ります。

  メールでのお問い合わせは下記にて承ります。
  カスタマーサービス・公式オンラインストアに関して: customer-service@jp.ferragamo.com
  商品情報・店舗情報・広告・広報に関して: Web-Support@jp.ferragamo.com
  法的要件・人事採用等に関して: Web-HRGA@jp.ferragamo.com

  お電話でのお問い合わせは下記にて承ります。
  フェラガモ・ジャパン株式会社 カスタマーサービス
  〒104-0061
  東京都中央区銀座７－８－２
  電話番号： 0120-202-170
  受付時間： 土日祝日を除く 11:00～17:30